

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SAMSAT
SURABAYA UTARA**



Oleh :

ROBBY ADITIYA ROMY

NPM : 12.1.01.08021

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA
2016**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SAMSAT
SURABAYA UTARA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh :

ROBBY ADITIYA ROMY

NPM : 12.1.01.08021

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2016

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SAMSAT SURABAYA UTARA

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ROBBY ADITIYA ROMY
NPM : 12.1.01.08021

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 08 Oktober 2016

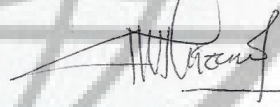
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Drs. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.
2. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidawati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Dr. Akhmad Ridwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Robby Aditiya Romy

N.P.M : 12.1.01.08021

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SAMSAT SURABAYA UTARA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 8 Oktober 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 8 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



Robby Aditiya Romy

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Robby Aditiya Romy
NPM : 12.1.01.08021
Program Studi : Akuntansi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 April 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl Gadel Baru 1 / 4 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sunaryo
Alamat Rumah/Telepon : Jl Gadel baru 1 / 4 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl Tanjung Sari no 38
Pekerjaan : Karyawan

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Kemayoran 25 Surabaya Di Surabaya Tahun 2006
2. Tamat SMP Negeri 38 Surabaya Di Surabaya Tahun 2009
3. Tamat SMA Hang Tuah 1 Surabaya Di Surabaya Tahun 2012
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	8	2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

Robby Aditiya Romy

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidaya-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SAMSAT SURABAYA UTARA”** dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan positif selama ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

6. Seluruh jajaran pihak Kantor Samsat Surabaya Utara, khususnya Ibu Soraya selaku Karyawan Samsat Surabaya Utara dan Bapak Kholies selaku ADPEL Samsat Surabaya Utara yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
7. Buat kedua Orang Tua saya tercinta, terutama mama saya So'emy yang tak henti-hentinya memberikan dukungan support moril dan doa bagi saya selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Buat kakak saya tersayang, Saiful Eko Prasetyo, SE., dan Lailatul Muhayaroh yang telah memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Buat Orang tersayang, Rizky Nanda Oktavia, SE., yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, dan bersedia memberikan bantuannya kepada saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman seperjuangan SA6 Akuntansi semuanya yang berada di STIESIA Surabaya angkatan 2012 yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penulisan skripsi ini terimakasih atas saran dan dukungannya Yaaa.
11. All my best friends yang selama ini selalu bersama dalam suka, duka, sedih dan bahagia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan

bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, September 2016

Penulis

Robby Aditiya Romy



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II: TINJAUAN TEORITIS DAN PROPOSISI PENELITIAN	7
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Organisasi Sektor Publik.....	7
1. Definisi Organisasi.....	7
2. Definisi Sektor Publik.....	8
3. Definisi Organisasi Sektor Publik.....	9
2.1.2 Pelayanan Publik.....	11
1. Definisi Pelayanan Publik.....	11
2. Pelayanan Publik.....	12
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	14
4. Karakteristik Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Kinerja.....	16
1. Definisi Kinerja.....	16
2. Indikator Kinerja.....	17
3. Syarat-syarat Indikator Kinerja.....	17
4. Pengukuran Kinerja.....	18
5. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja.....	20
6. Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	23
7. Manfaat Kinerja Pengukuran Sektor Publik.....	24
2.1.4 Instrumen Penelitian.....	25
1. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan.....	26
2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.....	26
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	26

4. Sumber Daya Manusia.....	27
5. Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	28
6. Penanganan Pengaduan.....	28
7. Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	29
8. Produktivitas Dalam Pencapaian Target Pelayanan.....	29
2.1.5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 1 Tahun 2015.....	29
2.1.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	30
1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	30
2. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat.....	31
3. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Rerangka Pemikiran.....	34
BAB III: METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	35
3.1.1 Jenis Penelitian	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Data.....	36
3.3 Satuan Kajian	38
3.4 Teknik Analisis Data	39
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Sejarah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Surabaya Utara.....	45
4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan.....	47
4.1.3 Tujuan Pokok Pelayanan Pada Samsat Surabaya Utara.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi Samsat Surabaya Utara.....	49
4.1.5 Jenis layanan.....	53
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengukuran Kinerja SAMSAT berdasarkan PERMENPAN Nomor 1 Tahun	56
4.2.2 Hasil Analisis Kinerja SAMSAT berdasarkan PERMENPAN Nomor 1 Tahun.....	72
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

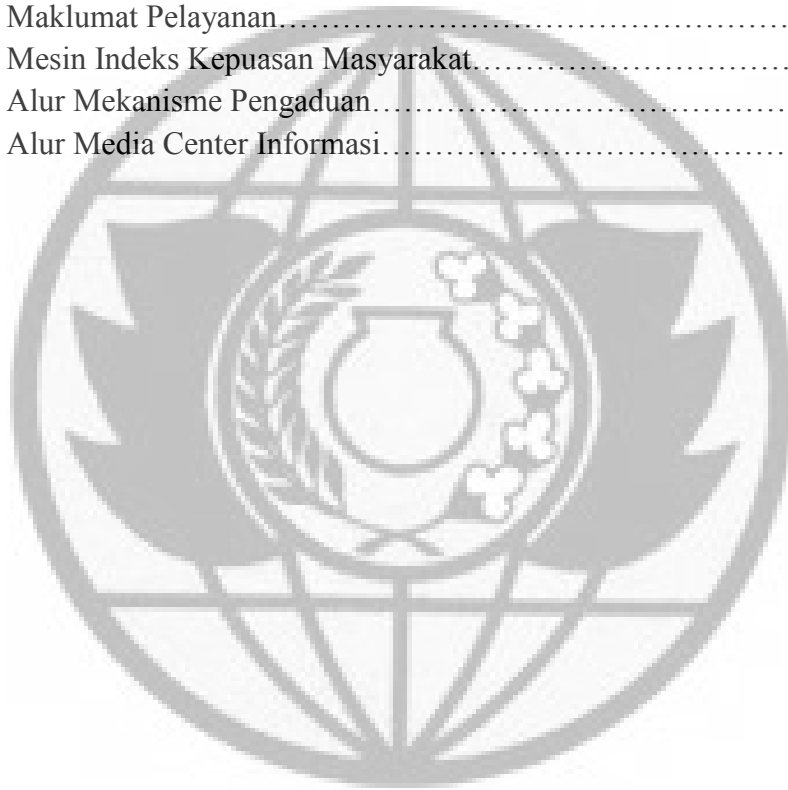
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Januari, Ferbruari, Maret.....	63
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 April, Mei, Juni.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	34
2. Struktur Organisasi SAMSAT Surabaya Utara.....	49
3. Mesin ATM SAMSAT.....	54
4. Layout Pelayanan SAMSAT Surabaya Utara.....	58
5. Waktu Pelayanan SAMSAT.....	60
6. Maklumat Pelayanan.....	62
7. Mesin Indeks Kepuasan Masyarakat.....	65
8. Alur Mekanisme Pengaduan.....	67
9. Alur Media Center Informasi.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
2. Kartu Kosultasi Bimbingan Skripsi
3. Surat Ijin Riset Kepada Bakesbangpol
4. Surat Ijin Riset Dari Dinas Pendapatan
5. Surat Keterangan Selesai Riset Dari Unit Pelayanan Teknis Surabaya Utara
6. Berita Acara Bimbingan Skripsi
7. Sertifikat Seminar

